盘龙区旅游市场监管综合调度指挥中心

盘龙区旅游市场秩序整治工作周报

（2020年第17期）

昆明市旅游市场监管综合调度指挥中心：

本周，盘龙区旅游市场监管综合调度指挥中心按照区委、政府统一安排和部署，紧紧围绕旅行社整治开展“一周一整治”工作及游客投诉处置及涉旅案件查办为重点，结合当前疫情防控工作的需要，共出动各相关职能部门执法人员110余人（次），对景区景点、旅行社、涉旅购物店等涉旅经营单位检查50余家（次）。现将本周（2020年4月24日—4月30日）整治工作情况汇报如下：

一、指挥中心工作情况

为确保2020年“五一”假期旅游市场秩序、疫情防控、安全生产等工作平稳有序，盘龙区区政府分管领导对部分涉旅场所开展节前调研检查。2020年4月29日（星期三）下午13：50，盘龙区政府副区长赫诗锦同志、区文化和旅游局主要领导、分管领导及有关科室负责人、区市场监督局、区卫生健康局、区应急局分管领导、区疾控中心相关负责人等调研人员对云南野生动物园、金殿风景名胜区及世博园等景区开展现场调研活动，区卫生健康局对调研点位疫情防控工作进行检查，并提出工作要求。

1. 投诉处理情况

2020年4月24日—4月30日，智旅通平台、数字旅游平台、96927平台均无涉旅投诉件。12301平台涉旅投诉件1件，投诉北京凤凰假期国际旅行社昆明分公司，已督促旅行社按要求及时办理。“一机游”游客投诉平台涉旅投诉件8件，1件投诉世博园景区，处理单位：区文化和旅游局，办结时长13分钟；1件投诉云南东昇国际旅行社有限公司，处理单位：区文化和旅游局，办结时长52分钟；1件投诉深圳趣旅国际旅行社有限公司昆明分公司，处理单位：区文化和旅游局，办结时长46分钟；1件投诉云南携程百事通国际旅行社有限公司，处理单位：区文化和旅游局，办结时长27分钟；1件投诉出租车司机，处理单位：区运管分局，办结时长：58分钟；1件投诉云南携程百事通国际旅行社有限公司，处理单位：区文化和旅游局，办结时长4分钟。其余2件归属地不在盘龙辖区，已上报市指挥中心处理。有效投诉件6件，办结总时长3小时20分钟，平均办结时长33.3分钟。

2020年4月24日—4月30日“一机游”退换货处置平台未收到退换货件。

2020年4月24日—4月30日花之城因疫情暂停营业，旅游投诉受理点暂停服务。

三、信息报送情况

（一）上报市指挥中心、区政府材料

完成《每周案件办理情况统计表、诉转案办理情况统计表》（市旅游监察支队）、《涉嫌接待旅游团队购物场所“零申报”表》（市指挥中心）、《盘龙区旅游市场秩序整治工作情况周报》（市指挥中心）、《盘龙区旅游市场秩序“一周一整治”工作周报》（市指挥中心）等5份上报文件。

（二）本周收到各成员单位上报文件

《每周案件情况办理统计表》、《诉转案件办理情况统计表》（10份）；《旅游市场秩序整治周报》（28份），未收到区农林局、区信访局、区民宗局的周报；区文化和旅游局、区市场监管局《旅游市场秩序政治工作及一机游周报》（2份）；区市场监管局、盘龙公安分局、区文化和旅游局、青云街道办事处《盘龙区涉旅购物场所实施领导包保责任制度的开展情况周报》（4份）。

下一步，盘龙区将逐步加强组织领导、建立健全工作机制、强化协作联动，推进旅游市场秩序监管常态化长效化。将以更大的力度、更有力的举措、更扎实的作风，持续抓好旅游市场秩序整治，督促景区提升自身服务水平及应急处置能力，适时加强旅游宣传，传递正能量，吸引游客目光。

盘龙区旅游市场监管综合调度指挥中心

2020年4月30日

抄报：区政府副区长成钢、赫诗锦同志，区政府办

盘龙区旅游市场监管综合调度指挥中心 2020年4月30日